

736016-2026 - Hange

Soome – Tarkvarapaketid ja infosüsteemid – Asiakkuudenhallinta- ja asiakaspalvelujärjestelmä
Helsingin Asumisoikeus Oy:n käyttöön
OJ S 206/2026 23/10/2026
Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Asjad

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Helsingin Asumisoikeus Oy
E-posti aadress: petteri.palmi@haso.fi
Hankija õiguslik vorm: Avalik-õiguslik isik
Hankija tegevus: Elamu- ja kommunaalmajandus

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: Asiakkuudenhallinta- ja asiakaspalvelujärjestelmä Helsingin Asumisoikeus Oy:n käyttöön

Kirjeldus: Helsingin Asumisoikeus Oy (jälgempanä "Haso", "asiakas" tai "hankintayksikkö") kutsuu toimittajia (jälgempanä "ehdokkaat") toimittamaan osallistumishakemuksensa hankintalain mukaiseen kilpailulliseen neuvottelumenettelyyn hankintailmoituksen ja sen liitteiden mukaisesti. HANKINNAN ALUSTAVAN KUVAUKSEN TIIVISTELMÄ Hankinnan kohteena on uusi asiakkuudenhallinta- ja asiakaspalvelujärjestelmä Helsingin Asumisoikeus Oy:n käyttöön. Järjestelmän on tarkoitus tukea ja tehostaa Hason asiakkuudenhallinnan kokonaisprosessia myynnistä ja vuokrauksesta asumisenaikaiseen asiakaspalveluun sekä palvelupyyntöjen, yhteydenottojen ja kumppaniverkoston tehtävien käsittelyyn. Uudella ratkaisulla tavoitellaan nykyistä läpinäkyvämpää, mitattavampaa ja tehokkaampaa toimintamallia sekä nykyisen palvelupyyntöjen käsittelyjärjestelmän korvaamista. Hankittavan järjestelmän tulee palvella Hason sisäisiä käyttäjiä, asukkaita, hakijoita, asumisoikeuden haltijoita sekä ulkoisia palvelukumppaneita. Järjestelmän avulla käsitellään muun muassa asiakaspalveluun, asumiseen, myyntiin, vikailmoituksiin, reklamaatioihin, tilavarauksiin, muutostöihin, laskutukseen ja kumppaneiden toimenpiteisiin liittyviä asioita. Järjestelmän tulee tukea palvelupyyntöjen ohjaamista Hason palvelurakenteessa pyynnön tyypin, sisällön ja kiireellisyyden perusteella. Hankinnan tavoitteena on saada käyttöön helppokäyttöinen, kustannustehokas ja skaalautuva ratkaisu, joka tukee monikanavaista asiointia, asiakaspalvelun ja myynnin työskentelyä, prosessien automatisointia, tekoälyn hyödyntämistä sekä tiedolla johtamista. Ratkaisun tulee mahdollistaa asiakas- ja palvelutietojen hallinta, tarvittavat integraatiot muihin järjestelmiin, käyttöoikeuksien hallinta eri käyttäjäryhmille sekä tietoturvallinen henkilötietojen käsittely. Hankinnan kohteen alustava kuvaus Liitteessä II-3.3 Kuvaus, HASO-asiakaspalvelujärjestelmä-määrittely.

Menetluse tunnus: 91ebfcfd-5208-441a-9d8d-c7a1b3efac59

Sisemine tunnus: 622756

Menetluse liik: Võistlev dialoog

Menetluskorra kirjeldus: Menettely on kuvattu tarkemmin hankintailmoituksen liitteessä I-1 Osallistumispyyntö.

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Asjad

Peamine liigitus (cpv): 48000000 Tarkvarapaketid ja infosüsteemid

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Kõikjal Euroopa Majanduspiirkonnas

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument, Euroopa ühtne hankedokument (ESPD)

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Pealkiri: Asiakkuudenhallinta- ja asiakaspalvelujärjestelmä Helsingin Asumisoikeus Oy:n käyttöön

Kirjeldus: Helsingin Asumisoikeus Oy (jälgempänä "Haso", "asiakas" tai "hankintayksikkö") kutsuu toimittajia (jälgempänä "ehdokkaat") toimittamaan osallistumishakemuksensa hankintalain mukaiseen kilpailuliseen neuvottelumenettelyyn hankintailmoituse ja sen liitteiden mukaisesti. HANKINNAN ALUSTAVAN KUVAUKSEN TIIVISTELMÄ Hankinnan kohtena on uusi asiakkuudenhallinta- ja asiakaspalvelujärjestelmä Helsingin Asumisoikeus Oy:n käyttöön. Järjestelmän on tarkoitus tukea ja tehostaa Hason asiakkuudenhallinnas kokonaisprosessia myynnistä ja vuokrauksesta asumisenaikaiseen asiakaspalveluun sekä palvelupyyntöjen, yhteydenottojen ja kumppaniverkoston tehtävien käsittelyyn. Uudella ratkaisulla tavoitellaan nykyistä läpinäkyvämpää, mitattavampaa ja tehokkaampaa toimintamallia sekä nykyisen palvelupyyntöjen käsittelyjärjestelmän korvaamista. Hankittavas järjestelmän tulee palvella Hason sisäisiä käyttäjiä, asukkaita, hakijoita, asumisoikeuden haltijoita sekä ulkoisia palvelukumppaneita. Järjestelmän avulla käsitellään muun muassa asiakaspalveluun, asumiseen, myyntiin, vikailmoituksiin, reklamaatioihin, tilavarauksiin, muutostöihin, laskutukseen ja kumppanoiden toimenpiteisiin liittyviä asioita. Järjestelmän tulee tukea palvelupyyntöjen ohjaamista Hason palvelurakenteessa pyynnön tüypin, sisällön ja kiireellisyyden perusteella. Hankinnas tavoitteena on saada käyttöön helppokäyttöinen, kustannustehokas ja skaalautuva ratkaisu, joka tukee monikanavaista asiointia, asiakaspalvelun ja myynnin työskentelyä, prosessien automatisointia, tekoällyn hyödyntämistä sekä tiedolla johtamista. Ratkaisun tulee mahdollistaa asiakas- ja palvelutietojen hallinta, tarvittavat integraatiot muihin järjestelmiin, käyttöoikeuksien hallinta eri käyttäjäryhmille sekä tietoturvasinen henkilötietojen käsittely. Hankinnas kohteen alustava kuvaus Liitteessä II-3.3 Kuvaus, HASO-asiakaspalvelujärjestelmä-määrittely.

Sisemine tunnus: 622756

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Asjad

Peamine liigitus (cpv): 48000000 Tarkvarapaketid ja infosüsteemid

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Kõikjal Euroopa Majanduspiirkonnas

5.1.3. Eeldatav kestus

Muu kestus: Teadmata

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

See hange sobib ka väikestele ja keskmise suurusega ettevõtjatele (VKEd): jah

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Euroopa ühtne hankedokument (ESPD), Hankedokument

Teave kaheetapilise menetluse teise etapi kohta:

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate miinimumarv: 4

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate maksimumarv: 4

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Ehdokkaan osaamine ja kogemus 100 %

Kirjeldus: Osallistumispyynnõn mukaisesti

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 90

5.1.11. Hankedokumendid

Lisateabe taotlemise tähtaeg: 02/11/2026 07:00:00 (UTC+00:00) Lääne-Euroopa aeg,

Greenwichi aeg

Hankedokumentide aadress: <https://tarjouspalvelu.fi/haso?id=622756&tpk=66b22ffe-c2b9-447d-b028-c01b00a407bb>

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://tarjouspalvelu.fi/haso?id=622756&tpk=66b22ffe-c2b9-447d-b028-c01b00a407bb>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: soome keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Pakkujad võivad esitada rohkem kui ühe pakkumuse: Ei ole lubatud

Osalemistaotluste esitamise tähtaeg: 23/11/2026 07:00:00 (UTC+00:00) Lääne-Euroopa aeg, Greenwichi aeg

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dūnaamilise hankesūsteemi kohta:

Ei kohaldata dūnaamilist hankesūsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Markkinaoikeus

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: 147 § Muutoksenhakuaika Valitus on tehtävä kirjallisesti 14 päivän kuluessa siitä, kun ehdokas tai tarjoaja on saanut tiedon hankintaa koskevasta päätöksestä valitusosoituksineen, jollei jäljempänä toisin säädetä. Jos hankintayksikkö on tehnyt hankintapäätöksen jälkeen hankinta- tai käyttöoikeussopimuksen 130 §:n 1 tai 3 kohdan nojalla noudattamatta odotusaikaa, valitus on tehtävä 30 päivän kuluessa siitä, kun tarjoaja on saanut tiedon päätöksestä valitusosoituksineen. Valitus markkinaoikeudelle on tehtävä viimeistään kuuden kuukauden kuluessa hankintapäätöksen tekemisestä siinä tapauksessa, että ehdokas tai tarjoaja on saanut tiedon hankintapäätöksestä valitusosoituksineen ja hankintapäätös tai valitusosoitus on ollut olennaisesti puutteellinen. Jos hankintayksikkö on toimittanut julkaistavaksi 131 §:ssä tarkoitetun suora hankintaa tai 58 §:n 1 momentin 9 kohdassa tarkoitetun sopimusmuutosta koskevan ilmoituksen Euroopan unionin virallisessa lehdessä, valitus on tehtävä 14 päivän kuluessa ilmoituksen julkaisemisesta. Jollei 4 momentissa tarkoitettua ilmoitusta ole julkaistu, suora hankintaa koskeva valitus on tehtävä: 1)30 päivän kuluessa siitä, kun suora hankinnasta on julkaistu jälki-ilmoitus Euroopan unionin virallisessa lehdessä; tai 2)kuuden kuukauden kuluessa siitä, kun hankintasopimus on tehty.

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Helsingin Asumisoikeus Oy
Registreerimisnumber: 0912770-2
Postiaadress: Valimotie 9-11
Linn: Helsinki
Sihtnumber: 00380
Riik – jaotus (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Riik: Soome
Kontaktpunkt: Petteri Palmi
E-posti aadress: petteri.palmi@haso.fi
Telefon: +358 451074004
Internetiaadress: <https://www.haso.fi>
Selle organisatsiooni rollid:
Hankija

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: Markkinaoikeus
Registreerimisnumber: 3006157-6
Postiaadress: Radanrakentajantie 5
Linn: Helsinki
Sihtnumber: 00520
Riik – jaotus (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Riik: Soome
E-posti aadress: markkinaoikeus@oikeus.fi
Telefon: +358 295643300
Internetiaadress: <https://www.markkinaoikeus.fi>
Selle organisatsiooni rollid:
Vaidlustusorgan

8.1. ORG-0003

Ametlik nimi: Hansel Oy (Hilma)
Registreerimisnumber: FI09880841

Postiaadress: Mannerheiminaukio 1a
Linn: Helsinki
Sihtnumber: 00100
Riik – jaotus (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Riik: Soome
Kontaktpunkt: eSender
E-posti aadress: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Telefon: 029 55 636 30
Internetiaadress: <http://hankintailmoitukset.fi>
Selle organisatsiooni rollid:
TED eSender

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 95461260-efe9-4ebe-a61d-903943202d48 - 01
Vormi liik: Hange
Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Teate alaliik: 16
Teate saatmise kuupäev: 22/10/2026 10:28:42 (UTC+03:00) Ida-Euroopa suveaeg
Teate saatmise kuupäev (eSender): 22/10/2026 07:28:43 (UTC+00:00) Lääne-Euroopa aeg, Greenwichi aeg
Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: soome keel
Teate avaldamise number: 736016-2026
ELT S väljaande number: 206/2026
Avaldamise kuupäev: 23/10/2026